

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| ΕΚΔΟΣΗ:                  | 2          |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ: | 11/09/2024 |

| Τομέας Πολιτικής                     | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας                                                                                |
|--------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.6        | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού<br>ΤΜΗΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΚΕΠ ΚΑΤΩ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ |

| Οργανισμός       |
|------------------|
| ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ |

| Μονάδα                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ   ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)   ΤΜΗΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΚΕΠ ΚΑΤΩ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 8612779693    | ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ   |

| Εργασιακή Σχέση                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ |

| Εντός Προσωντολογίου | Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος                          | Ειδικότητα                      |
|----------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ΝΑΙ                  | ΠΕ                    | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Τόπος Εργασίας                             | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|--------------------------------------------|--------------------|
| ΙΘΩΜΗΣ 34, 15231, ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

| Συνοπτη Περιγραφή της θέσης εργασίας                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. |

| Γενικό Προφίλ                                              |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Μισθολογικές Προβλέψεις                                    | Βαθμός                                                                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Υπαγωγή στο μισθολόγιο | <ul style="list-style-type: none"><li>Α΄</li><li>Β΄</li><li>Γ΄</li><li>Δ΄</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> Εξαίρεση από το μισθολόγιο        |                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> Επιπλέον αμοιβές                  |                                                                                     |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται                                                                                                                                                          | Αναφέρεται σε                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Υπουργεία</li> <li>Περιφέρεια</li> <li>Αποκεντρωμένη Διοίκηση</li> <li>ΟΤΑ α' βαθμού της Περιφέρειας</li> <li>Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)</li> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΚΕΠ ΚΑΤΩ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ</li> </ul> |

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <li>Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.</li> <li>Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου</li> <li>Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες</li> <li>Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, ελέγχει την πληρότητά τους και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών</li> <li>Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο</li> <li>Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή, είτε μέσω του ΚΕΠ. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας προβαίνει στην καταστροφή του φακέλου</li> <li>Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ (επικύρωση εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κλπ)</li> <li>Υποδέχεται από άλλα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου. Πρωθυί τα αιτήματα αυτά στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής των αιτήσεων</li> <li>Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών</li> <li>Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ</li> <li>Ότι άλλο προβλέπεται από τις οικείες οργανικές διατάξεις</li> </ul> |

| Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους και τον Προϊστάμενο του Τμήματος, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων του |

| Απαιτούμενα Προσόντα                                                  |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα | ΌΧΙ |

| Τυπικά Προσόντα                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022          | α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής.<br>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Γνώσεις                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.</li> <li>• Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.</li> <li>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας του.</li> <li>• Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> <li>• Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul> |
| Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Εμπειρία                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Δεξιότητες                            |                   |
|---------------------------------------|-------------------|
| Δεξιότητα                             | Επιθυμητό επίπεδο |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ                     | Μέτριο            |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ         | Μέτριο            |
| ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ | Μέτριο            |
| ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ                           | Μέτριο            |
| ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ                           | Μέτριο            |
| ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ            | Υψηλό             |
| ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ        | Μέτριο            |
| ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ           | Υψηλό             |
| ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ                     | Μέτριο            |
| Επιθυμητά Προσόντα                    |                   |

| Διάρκεια θητείας | Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης | Άλλες Πληροφορίες |
|------------------|---------------------------------------------------|-------------------|
|                  |                                                   |                   |